LINE WORKS

製造・メーカー　小売・卸売

萩原株式会社

業務のデジタル化のきっかけに。社内連絡がメールからトークに置き換わり、部門をこえて横断的なコミュニケーションが活性化しました。

管理本部 総務部　渡邉 悟志さん
インテリア本部 営業部　浅野 達也さん

HAGiHARA

目的・効果

電話・メールの削減｜従業員間の連絡

主な活用機能

トーク

い草や籐（とう）などを主な素材とするインテリア商品を企画・製造・販売する萩原株式会社は、社内連絡の主要な手段だったメールをLINE WORKSのトークに置き換えることで、情報の伝達速度を飛躍的にアップ。また、業務内容に即したグループを作成することで、関係するスタッフが重要な業務情報をタイムリーに共有できるようになりました。同社の渡邉さん、浅野さんに、LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお話しいただきました。

御社の事業内容をご紹介ください。

渡邉さん：

明治25（1892）年に創業した当社は、い草や籐（とう）などを主な素材とするインテリア商品を企画・製造。自社店舗やECサイトで販売するほか、通信販売会社、ホームセンター、インテリアショップなどへの卸売りも行っています。

以前はどのような課題を抱えておられましたか。

浅野さん：

営業社員は営業事務担当者と頻繁に業務連絡を取りますが、これまではその主な手段はメールやSMSでした。いつ読まれるかわからないメールやショートメッセージをやり取りしていたのでは、情報共有にタイムラグが生じます。そのため一部の社員は自発的に個人LINEで業務連絡をするようになっていましたが、会社全体としては依然としてメールによる連絡が主体だったため、大切な情報を伝えるのに時間がかかることが大きな課題でした。

渡邉さん：

以前からグループウェアのサイボウズOfficeを利用してはいたのですが、スケジュールを管理したり、会社からの重要な情報を掲示板にアップして共有したりする程度の活用しかできていませんでした。アナログ体質が残る当社には最新のITツールを活用することにあまり積極的でない風潮もあり、管理本部としてもIT化の推進にためらいがありました。

そのような状況下でLINE WORKSの導入に至った経緯をお聞かせください。

渡邉さん：

本社の電話交換機の老朽化にともない、オフィスの固定電話をスマー

業務用スマホを配布されていない営業事務担当者はPCアプリでトークを活用

トPBXに移行したことがきっかけです。IP電話を導入し、社給スマホにIP電話番号を持たせるようにしたところ、社給スマホがキャリアのものではなくなり、一部の社員が業務連絡に使っていたLINEやSMSが使えなくなってしまいました。そこで、LINE やSMSに代わるコミュニケーションツールとしてLINE WORKSを利用しようと考えたのです。

LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお聞かせください。

渡邉さん：

当初、積極的に活用するのはLINEで業務連絡をしていた一部の営業社員のみでしたが、会社からスマホを貸与されていない営業事務担当者が、PCでLINE WORKSを使えば営業社員とスムーズに連絡を取り合えることに気づき、それをきっかけに活用する社員がどんどん広がっていきました。

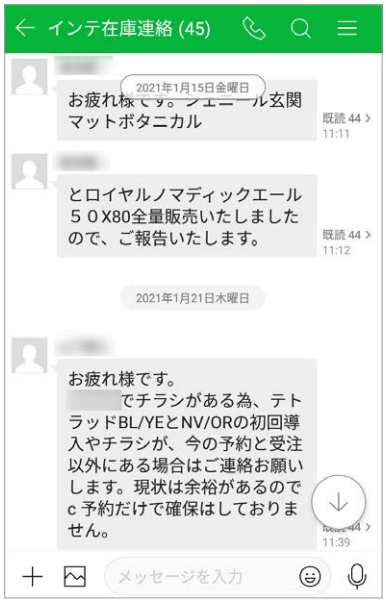
手軽に情報を発信し合えるトークが部門間の意思疎通を促進

現在は、営業社員と営業事務担当者だけではなく、営業部門と仕入れを行う商品部、さらには物流部門のスタッフどうしがLINE WORKSで密に連絡を取るようになっています。これまで当社の組織は縦割りの雰囲気が強かったのですが、LINE WORKSの運用を機に横の連携が生まれ、部門をまたいだコミュニケーションを促進することができました。

浅野さん：

会社としてLINE WORKSの利用ルールは決めていませんが、社外との連絡はメール、社内の連絡はトークという使い分けが自然になされるようになりました。重要な情報を部門内に伝達するとき、メールは見たかどうかわかりませんが、トークは既読にならないメンバーだけに再度連絡できるので、情報共有の徹底を効率的に図れます。

最近は、会社組織に基づく部門グループのほかに、部門を横断して所属の異なる社員どうしによって構成されるさまざまなグループが作られ、必要な情報共有が次々と行われています。例えば、在庫管理に関わるグループでは在庫情報をタイムリーに共有し、「言った、言わない」などのトラブルが激減したのも、LINE WORKSを導入しての大きな成果です。



商品の在庫に関する情報を関係する部門の異なる社員どうしで共有

渡邉さん：

以前はメールやSMSで用件を伝え、返信がきたり内線がかかってきたりするのを待たなければなりませんでしたが、LINE WORKS導入後は、トークで送ったメッセージに対するレスポンスが飛躍的にスムーズになり、業務速度が高まっていることを実感しています。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

渡邉さん：

現時点ではまだ、多くの社員がビジネスチャットの利便性に気づき始めた“第1フェーズ”にいますが、それでも当社にとっては大きな進歩だと感じています。次のフェーズでは、トーク以外の便利な機能も使いこなせるようにしたいですね。

浅野さん：

取引先とはメールによる連絡が主体ですが、将来的にはLINEWORKSやLINEを用いてよりスピーディーな取引が出来るようになることが理想です。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した当時のものです。

提供元

LINE WORKS株式会社
line-works.com

LINE WORKS

販売パートナー